



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI ANALISIS
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
PADA CV. FARRABEL JATI FURNITURE**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

LUTFIANA HARDIANTI

NIM. 2014-11-280

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2019

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN MELALUI ANALISIS *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) PADA CV. FARRABEL JATI FURNITURE**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK
NIDN. 0630098401

Pembimbing I



Dr. Drs. AG. SUNARNO H, SH, S.Pd, MM
NIDN. 0022065501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Barang siapa diuji lalu bersabar, diberi lalu bersukur,
didzalimi lalu dimaafkan dan berbuat dzalim lalu istiqfar maka
keselamatan dan merekalah orang-orang yang memperoleh hidayah

(H. R. AL Baihagi)

Kupersembahkan Kepada :

1. Ayah dan Ibu
2. Kakak dan Adik
3. Almamater UMK



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI ANALISIS *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA CV. FARRABEL JATI FURNITURE** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE, MM, AAK, selaku Ketua ProgDi Manajemen yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Bapak Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd, MM selaku dosen pembimbing pertama atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Bapak Noor Azis, SE, MM. selaku dosen pembimbing kedua atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

6. Pimpinan dan staf direksi CV. Farrabel Jati Furniture yang telah memberikan data yang dibutuhkan peneliti dan memberikan ijin penelitian.
7. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon para pembaca memberikan kritik dan saran sebagai bahan masukan penulis. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat Amin.

Kudus, 2018

Peneliti

Penulis



ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI ANALISIS *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA CV. FARRABEL JATI FURNITURE

Lutfiana Hardianti

NIM. 2014-11-280

Pembimbing 1. Dr. Drs. AG. Sunarno H, SH, S.Pd, MM
2. Noor Azis, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap dimensi kinerja karyawan di CV. Farrabel Jati Furniture. (2) Menganalisis posisi masing-masing dimensi kinerja karyawan CV. Farrabel Jati Furniture terhadap tingkat kepuasan karyawan. Penelitian menggunakan menggunakan analisis kualitatif. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sampel penelitian 100 responden. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap dimensi kinerja karyawan di CV. Farrabel Jati Furniture terhadap Variabel Kinerja Karyawan untuk kuantitas kerja tingkat kesesuaian kepuasannya sebesar 96,54%, kualitas kerja tingkat kesesuaian kepuasan sebesar 94,91%, untuk pemanfaatan waktu tingkat kesesuaian kepuasan sebesar 99,54% dan kerjasama tingkat kesesuaian kepuasan sebesar 95,02% hal ini dapat dikatakan tingkat kesesuaiannya kepuasannya sangat tinggi. Posisi masing-masing dimensi kinerja karyawan CV. Farrabel Jati Furniture terhadap tingkat kepuasan karyawan untuk variabel kualitas kerja terletak pada Kuadran A (prioritas utama) yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dari variabel kualitas tinggi, sedangkan tingkat kepuasannya masih rendah. Variabel Kuantitas kerja terletak pada kuadran B (prioritas prestasi) yang menunjukkan bahwa variabel kuantitas kerja kepentingannya tinggi dan kepuasannya juga tinggi. Variabel Kerjasama terletak pada kuadran C (Prioritas rendah) menunjukkan bahwa variabel kerjasama tingkat kepentingannya rendah demikian juga tingkat kepuasannya juga rendah. Variabel pemanfaatan waktu tingkat kepentingannya rendah akan tetapi tingkat kepuasannya tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan, kinerja karyawan, *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF LEVEL OF SATISFACTION OF EMPLOYEES ON PERFORMANCE OF EMPLOYEES THROUGH THE ANALYSIS OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) ON THE CV. FARRABEL JATI FURNITURE

*Lutfiana Hardianti
NIM. 2014-11-280*

*The supervisor 1. Dr. Drs. AG. Sunarno H, SH, S. Pd, MM
2. Noor Azis, SE, MM*

This research aims to (1) Analyzing the level of satisfaction of the employees against the dimensions of performance of employees in CV Farrabel teak Furniture. (2) Analyze the position of each employee's performance dimensions CV. Farrabel teak Furniture against the level of satisfaction of employees. Research using qualitative analysis. By using the method of Importance Performance Analysis (IPA) 100 respondents research samples. Results of the study concluded that the level of satisfaction of the employees against the dimensions of performance of employees in CV Farrabel teak Furniture against Variable Employee Performance to the quantity of work satisfaction degree of conformity of 96.54%, the level of quality of work the suitability of the satisfaction of 94.91%, for the utilization of time the level of conformity of 99.54% satisfaction and compliance level of satisfaction cooperation 95.02% it can be said to be very high satisfaction level of conformance. The position of each employee's performance dimensions CV. Farrabel teak Furniture against the level of satisfaction of employees for the variable quality of work lies in Quadrant A (priority) which suggests that the importance of high quality, variable While the level of satisfaction is still low. The variable Quantity of work lies in quadrant B (priority achievements) which indicates that a variable quantity of work of high importance and satisfaction is also high. Variable Cooperation lies in quadrant C (low priority) shows that the low level of cooperation of priority variables similarly to lower kepuasannya levels. Variable time utilization of their importance, but low levels of satisfaction are high.

Keyword: customer satisfaction, employee performance, Importance Performance Analysis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xii
<i>BAB I. PENDAHULUAN</i>	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	6
<i>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</i>	7
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.2. Kepuasan Kerja	8
2.3. Kinerja Karyawan	14
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	20
2.5. Penelitian Terdahulu	21
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	24
<i>BAB. III. METODE PENELITIAN</i>	26
3.1. Rancangan Penelitian	26
3.2. Variabel Penelitian.....	26
3.3. Populasi dan Sampel	27
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Pengumpulan Data	29
3.6. Uji Intrumen Penelitian	30

3.7. Pengolahan Data	30
3.8. Analisis Data	31
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	37
4.2. Uji Instrumen	47
4.3. Penyajian Data	51
4.4. Analisis Data	58
4.5. Pembahasan	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran dan Implementasi.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jumlah Produkksi Perbulan	46
4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kuantitas Kerja	48
4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kerja	48
4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Waktu	49
4.5. Hasil Uji Reliabilitas	51
4.6. Pendidikan Terakhir Respondenn	52
4.7. Pekerjaan Responden.....	52
4.8. Usia Responden	53
4.9. Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Kuantitas Kerja CV. Farrabel Jati Furniture Jepara	60 61
4.10. Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Kualitas Kerja CV. Farrabel Jati Furniture Jepara	55
4.11. Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Pamanfaatan Waktu CV. Farrabel Jati Furniture Jepara	56
4.12. Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Pamanfaatan Waktu CV. Farrabel Jati Furniture Jepara	57
4.13. Tingkat Kesesuaian Aspek-Aspek Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Farrabel Jati Furniture	58
4.16. Tingkat Kesesuaian Indikator Kepuasan Karyawan Antara Kepuasan dan Kepentingan dan Kinerja CV. Farrabel Jati Furniture Jepara (dilihat dari setiap variabel)	70 65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	25
4.1. Struktur Organisasi CV. Farrabel Jati Furniture Jepara..	38
4.2. Diagram Kartesius Aspek-Aspek Kepuasan Karyawan pada Kinerja Karyawan pada CV. Farrabel Jati Furniture jepara	60

